

## UITSPRAAK

SGIM 2019-013

### Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

### Inzake

De geschilprocedure van A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder C, hier vertegenwoordigd door D, tandarts te E, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 15 maart 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 21 maart 2019 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 21 maart 2019 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 14 mei 2019 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 13 juni 2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 12 juli 2019.
7. De hoorzitting heeft op 12 juli 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is, vergezeld van haar echtgenoot F en gemachtigde G ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen vergezeld van collega I, en hun advocaat H.

### Het geschil

Klaagster heeft in de praktijk van zorgaanbieder C een uitgebreide behandeling ondergaan die uitgevoerd werd door verweerder en collega-tandarts/implantoloog I. De behandeling heeft niet geleid tot een voor klaagster bevredigend resultaat.

Klaagster verwijt verweerder navolgende:

*a. Dossiervoering is onvolledig en onzorgvuldig.*

De medische vragenlijst is niet door klaagster maar door verweerder zelf ingevuld en niet ter controle aan klaagster voorgelegd, waardoor deze niet correct is en niet weergeeft dat klaagster overgevoelig is voor articaïne. Dit heeft geleid tot overgevoeligheidsreacties bij klaagster na

inspuiting met het verdovingsmiddel Ultracaïne waarin articaïne de werkzame stof is. Klagster ervaart nog steeds klachten hiervan.

Ter zitting heeft klagster gesteld dat zij, nu verweerder geen vraag hieromtrent stelde, uit zichzelf duidelijk en meermaals heeft aangegeven allergisch te zijn voor articaïne. Klagster neemt het tandarts I vooral kwalijk dat hij het middel Ultracaïne gebruikte, wetende dat zij hiervoor allergisch was en dat hij jocht als hij stelt dat klagster hem hierover niet informeerde.

*b. De regie bij de uitvoering van het behandelingsplan ontbrak.*

Het was klagster onduidelijk wie de hoofdbehandelaar was en wie de behandelingen daadwerkelijk zou uitvoeren. Er waren steeds andere behandelaars, hetgeen in strijd is met de zorgvuldigheid en in strijd is met artikel 7:453 BW<sup>1</sup>.

*c. Het behandelingsdossier is later aangevuld.*

Tussen het behandelingsdossier dat ten behoeve van een second opinion aan tandarts L werd gestuurd en het latere afschrift dat klagster ophaalde bij C zitten verschillen in notities bij de behandeldata 7 en 11 maart 2018. Zo is het dossier kennelijk later aangepast ter zake de situatie en prognose van element 46. Namens klagster wordt ter zitting toegelicht dat er bij nadere beschouwing nog meer verschillen zijn gebleken. Klagster verwijt verweerder dat hij hiermee heeft gehandeld in strijd met artikel 7:454 lid 1 BW<sup>2</sup>.

*d. De indicatie en behandeling van het 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kwadrant was onjuist.*

Klagster heeft zich tot verweerder gewend met de wens om mooiere voortanden te krijgen. Zij had geen klachten over haar beet en ook niet over de brug in het 1<sup>e</sup> kwadrant of over de gekroonde elementen 24 en 25. De elementen in het 1<sup>e</sup> kwadrant gaven geen klachten en vertoonden apicaal geen afwijkingen.

Desondanks heeft verweerder geïndiceerd dat de brug verwijderd moest worden, ook element 16 geëxtraheerd diende te worden om ter plaatse van de 17 een implantaat te plaatsen na een sinuslift en kaakverbreding ter plaatse van de 14. Niet besproken werd toen het verwijderen van de elementen 24 en 25.

De omslijpingen van de 24 en 25, kennelijk bedoeld om op deze elementen kronen te kunnen maken, zijn niet in het dossier vastgelegd. Deze kronen zijn, zo herinnert klagster zich, ook al snel losgekomen. Verweerder meende dat de elementen vanwege breuken in de stift en/of wortel moesten worden geëxtraheerd, terwijl vermeende breuken nooit zijn aangetoond en klagster nimmer extractie heeft gewenst.

Tenslotte is ter plaatse van de 18 een implantaat zonder functie geplaatst, dat door de opvolgend behandelaar werd verwijderd. Klagster meent dat voor dit implantaat geen indicatie bestond.

*e. De pijnklacht in het 4<sup>e</sup> kwadrant is onzorgvuldig behandeld.*

Klagster heeft meermaals te kennen gegeven dat zij heel veel pijn had in de rechteronderkaak. Er werd op 24 april 2018 weliswaar een röntgenfoto gemaakt, maar bevindingen werden niet

---

<sup>1</sup> De hulpverlener moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht nemen en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.

<sup>2</sup> De hulpverlener richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt. Hij houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid van de patiënt en de te diens aanzien uitgevoerde verrichtingen en neemt andere stukken, bevattende zodanige gegevens, daarin op, een en ander voor zover dit voor een goede hulpverlening aan hem noodzakelijk is.

genoteerd. Omdat klaagster geen gehoor kreeg met haar klacht heeft zij zich genoodzaakt gezien om zich tot een andere tandarts, J, te wenden. Deze heeft geconstateerd dat de oorzaak lag in een diepe pocket buccaal van element 46 en heeft dit element verwijderd. Tandarts K heeft vervolgens de elementen 45 en 47 endodontisch behandeld. Hierna waren de pijnklachten weg. Klaagster meent dat zij onnodig lang met pijnklachten rond heeft moeten lopen door onzorgvuldigheid van verweerder.

*f. Het aanbrengen van facings is een onzorgvuldige haastklus geweest waarvoor geen informed consent was.*

Toen verweerder klaagster in december 2017 benaderde om een afspraak te maken voor plaatsing van de facings eind januari 2018, omdat dan de Braziliaanse tandtechnicus in Nederland zou zijn, kwam dit als verrassing nu de implantaten nog niet klaar waren. Bovendien bevreedde het klaagster dat over facings in zowel boven- als onderkaak werd gesproken.

De facings zijn, zonder deze van tevoren aan klaagster te laten zien of in de mond te passen, meteen definitief geplaatst. Klaagster heeft direct opgemerkt dat de kleur, grootte en vorm van de facings afweken van hetgeen tevoren bepaald; de geplaatste facings waren te wit en blauw en waren aan elkaar verbonden waardoor geen goede reiniging mogelijk was.

Verweerder heeft vervolgens getracht door middel van slijpen de outlinen te corrigeren, hetgeen niet gelukt is en de facings dof en grijs heeft gemaakt. Tevens was de beet na plaatsing instabiel geworden. Herstel van de facings zal klaagster een nieuwe behandeling met het risico van hernieuwde pijnklachten geven, nu de pulpae van de betreffende elementen opnieuw belast zullen worden.

Klaagster heeft geen toestemming gegeven voor het plaatsen van facings op ook de molaren en premolaren in boven- en onderkaak.

*g. In de (pre)molaarstreek zijn facings aangebracht op elementen die al voorzien waren van kronen.*

Op molaren en premolaren in de boven- en onderkaak zijn facings aangebracht die waren uitgebreid tot de occlusale vlakken. De beet is hierdoor te hoog geworden en daardoor instabiel. Door de hoge beet is overbelasting van enkele elementen ontstaan, waardoor bij enkele elementen beschadigingen aan de pulpa zijn opgetreden, waardoor endodontische behandelingen en extracties nodig waren.

*h. De pijnklacht linguaal in de rechter onderkaak is onjuist gediagnosticeerd en onbehandeld gelaten.*

Toen klaagster begin februari 2018 klaagde over pijn in de rechter onderkaak, was er een defect in het linguale slijmvlies zichtbaar ter plaatse van de 47. De tandartsen van C meenden dat dit een afte betrof. Uiteindelijk heeft tandarts Van Wagenberg vastgesteld dat sprake was van een forse beschadiging van het slijmvlies en dat een gedeelte van het linguale bot onbedekt lag. Door de simpele diagnose afte te stellen terwijl zichtbaar en sondebaar bot bloot lag, hebben de tandartsen C onzorgvuldig gehandeld.

Ter zitting benadrukt klaagster geen behandelplan en begrotingen te hebben ontvangen of nagestuurd te hebben gekregen. Klaagster heeft evenwel ook geen begrotingen opgevraagd.

Klaagster is van mening dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts mag worden verwacht en stelt vermogensschade en ander nadeel te hebben geleden ten gevolge hiervan. De materiële schade beloopt € 25.728,36 en immateriële schade € 4.000,-. Gemuteerd vordert klaagster € 25.000,- en ziet af van het meerdere.

## Het verweer

Verweerder voert het navolgende verweer.

a. Alhoewel verweerder zich niet kan herinneren dat hij heeft gevraagd naar eventuele allergieën, is dit een dermate standaard onderdeel van de anamnese dat hij deze vraag wel gesteld móet hebben. Verweerder wijst er op dat tijdens twee andere momenten waarop de anamnese door andere behandelaren met klagster werd doorgenomen, ook geen melding van een overgevoeligheid voor articaïne werd vastgelegd. Desgevraagd verklaart verweerder voor het eerst op de hoogte te zijn gebracht van een mogelijke overgevoeligheid, toen klagster na chirurgische behandeling door de kaakchirurg in een emailbericht aan verweerder melding maakte van haar gedachte wellicht overgevoelig te zijn voor dit middel. Ook tandarts I meldt desgevraagd dat een later sms-bericht van klagster voor hem het eerste teken van haar vermoeden van allergie was.

b. Verweerder stelt dat aan klagster duidelijk werd uitgelegd dat het restauratieve gedeelte door hem zou worden uitgevoerd en het chirurgische gedeelte door tandarts/implantoloog I. Ook uit het behandelplan blijkt niet dat I ook andere verrichtingen zou doen.

c. Verweerder heeft op verzoek van klagster op 15 maart 2017 met spoed het dossier aan tandarts J - en niet L - verstrekt. Klager wendde zich op 7 en 11 maart 2017 met pijnklachten tot de zorgaanbieder. Verweerder is toen speciaal voor haar naar de praktijk gekomen. Omdat verweerder haar behandelde in een andere dan zijn eigen kamer en hij ook snel weer weg moest, heeft verweerder op een later tijdstip het dossier aangevuld met ontbrekende en essentiële notities over de consulten daags ervoor.

Verweerder betwist dat mogelijk verlies van element 46 niet eerder werd besproken en verwijst naar het uitvoerige consult van 23 augustus 2017 en het behandelplan.

d. Over de indicatiestelling meent verweerder het navolgende. Aan klagster werd uitgelegd dat voor een functioneel en mooi resultaat niet alleen de zes voortanden, maar meer behandelingen nodig waren. Op 23 augustus 2017 heeft verweerder dit aan de hand van beeldmateriaal uitgebreid toegelicht, maar ook aangegeven dat niet-behandelen een optie was. Ook de dubieuze prognoses van de al bekroonde elementen 24 en 25 werd besproken waarbij het plan uitging van vervanging door implantaten. Klager heeft gekozen voor behandeling, waarna door I op 28 augustus 2017 het chirurgisch gedeelte werd gestart.

Omdat klager de 24 en 25 wilde behouden zijn de elementen van nieuwe kronen voorzien. Omdat deze elementen na de kroonbehandeling fracturen hebben gekregen zijn beide elementen verwijderd en zijn alsnog implantaten geplaatst.

Over de omslijpingen merkt verweerder op dat de elementen 24 en 25 reeds omslepen waren, nu deze eerder van kronen waren voorzien.

Ter zake het verwijt dat op de positie 18 een implantaat zonder functie werd geplaatst verwijst verweerder naar zijn collega I die niet op de 18 maar op de 17 een implantaat plaatste.

e. Verweerder kan het verwijt dat hij niets heeft gedaan tegen de pijn in het vierde kwadrant niet plaatsen. Hij heeft de pijnklachten serieus heeft genomen, doch heeft niet tot een sluitende diagnose kunnen komen. In dat licht was het niet inzetten van een behandeling zorgvuldig. Verweerder stelt dat, hoewel klager meent dat na behandeling van J de klachten weg waren, klager zich nadien met persisterende pijnklachten tot tandarts M heeft gewend die haar heeft verwezen naar de kaakchirurg. Uit de brief van de kaakchirurg blijkt dat klager in 2013 een uitgebreide voorgeschiedenis van persisterende pijnklachten in de onderkaak rechts had, waarbij een neurinoom

geconstateerd zou zijn, en dat dit neurinoom opnieuw pijnklachten in de rechter onderkaak veroorzaakte.

Klaagster heeft verweerder niet ingelicht over deze voorgeschiedenis, zodat verweerder geen verband heeft kunnen trekken en haar niet heeft kunnen verwijzen naar een kaakchirurg of andere specialist.

f. Verweerder heeft het behandelplan en de begrotingen stap-voor-stap besproken. Op 26, 27 en 28 januari 2018 heeft verweerder de boven- en onderkaak geprepareerd om facings in het front en porseleinen restauraties in de zijdelingse delen aan te kunnen brengen. Na plaatsing op 29 januari 2018 bleek dat de tandtechniker een fout had gemaakt en dat hierdoor verkeerde facings waren geplaatst. Verweerder heeft zijn excuses aangeboden, gesteld dat het werk over moest en de facings direct zo goed als mogelijk bijgewerkt. Verweerder ontkent dat het een 'haastklus' is geweest, hetgeen onderbouwd wordt door het feit dat augustus 2017 de voorbereidingen m.b.t. het techniekwerk reeds waren getroffen. Verweerder benadrukt dat de elementen waar nieuwe facings op dienen te worden geplaatst minimaal invasief zijn geprepareerd; alle elementen zijn 'in het glazuur' gebleven.

Ter zake de behandelvolgorde merkt verweerder op dat er geen reden was om te wachten met de facings totdat de implantologie behandeling was afgerond.

g. Op de (pre)molaren 24 en 25 werden geen facings maar nieuwe kronen geplaatst. Verweerder stelt dat klaagster na de aanpassingen heeft aangegeven dat deze prettig aanvoelden, terwijl hij betwist dat de wortelkanaalbehandelingen in de 45 en 47 het gevolg zijn van overbelasting en stelt dat element 46 in juli 2017 reeds een pocket mesiobuccaal had, hetgeen kan duiden op een radixfractuur.

h. Anders dan klaagster stelt zijn de pijnklachten van klaagster wel degelijk serieus genomen, al is niet tot een sluitende diagnose gekomen. Verweerder ontkent dat de diagnose 'afte' werd gesteld.

Verweerder betreurt hoe de gang van zaken is geweest evenals het feit dat klaagster ongemak ervaart en heeft ervaren. Hij stelt zich evenwel op het standpunt dat, afgezien van het plaatsen van de facings, hem geen verwijt treft en hij niet in de gelegenheid is gesteld om de fouten te herstellen. Verweerder merkt tenslotte op dat alleen de verrichtingen door tandarts I in rekening werden gebracht en hij geheel heeft afgezien van declaratie nu het resultaat niet naar wens was. Tot slot wordt gesteld dat verweerder niet in de gelegenheid is gesteld om een herstelbehandeling in te zetten.

## **De beoordeling**

### *Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg*

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de ANT, KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder via deze klachtenregeling is aangesloten bij de

Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

### *Ontvankelijkheid*

De Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en hetgeen door hen mondeling tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht en overweegt als volgt:

Algemeen: Nu in het dossier een uitgebreid behandelplan is opgenomen, inclusief beeldmateriaal en begrotingen en in het dossier bij de data 23 augustus 2017 genoteerd werd dat het plan stap voor stap werd besproken inclusief het financiële deel, gaat de Geschilleninstantie ervan uit dat aan klaagster bekend is geweest met het behandelplan en de begrotingen.

Klachtonderdeel a: Het is niet ongebruikelijk dat bij het afnemen van een anamnese de gezondheidsvragenlijst door de behandelaar mondeling wordt doorgenomen met de patiënt, waarna de behandelaar de anamnese vastlegt in het dossier. Nu deze lijst zich in het dossier bevindt, gaat de Geschilleninstantie er vanuit dat deze vragenlijst met klaagster werd doorgenomen. Meerdere behandelaren stellen dat zij tijdens het doornemen van de anamnese niet van klaagster hebben vernomen dat zij een overgevoeligheid had voor articaïne en verweerder stelt dat hij het vermoeden van overgevoeligheid pas op een later moment van klaagster vernam. Nu klaagster niet op een andere wijze, bijvoorbeeld met een eerdere vastlegging van deze allergie door een arts, aan kan tonen dat zij bij aanvang van de behandeling deze allergie heeft gemeld, ontbreekt de overtuiging bij de Geschilleninstantie dat verweerder bekend had moeten zijn met de gestelde mogelijke gevoeligheid voor het middel articaïne. Hierbij merkt de Geschilleninstantie op dat sommige van genoemde klachten ook toegeschreven kunnen worden aan de tandheeskundige behandeling zelf, zoals de gezwollen kaak na implantatie, of patiëntgebonden factoren zoals stress. Dit klachtonderdeel is niet gegrond.

Ter zake het klachtonderdeel b. dat de onduidelijke regie betreft, meent de Geschilleninstantie dat uit het dossier van een duidelijke taakverdeling blijkt die past bij het uitdrukkelijk standpunt van verweerder dat hij klaagster omtrent de taakverdeling heeft medegedeeld. Dit klachtonderdeel is niet gegrond.

Ter zake klachtonderdeel c. stelt de Geschilleninstantie dat genoemde dossieraanpassingen, wat hier ook van zij, niet hebben kunnen leiden tot enige schade of ander nadeel voor klaagster en derhalve niet klachtwaardig zijn. Ook dit klachtonderdeel is niet gegrond.

Ter zake klachtonderdeel d. oordeelt de Geschilleninstantie dat op basis van de overgelegde documentatie de indicatiestelling van verweerder en het behandelingsplan niet als onjuist. Dit klachtonderdeel is niet gegrond.

e. De Geschilleninstantie kan op basis van de overgelegde documentatie de oorzaak van de pijnklacht niet vaststellen en daarmee de noodzaak van de door de tandartsen J en K uitgevoerde behandelingen onvoldoende beoordelen. Het enkele feit dat na de behandelingen klaagster geen pijnklachten meer had is onvoldoende om te komen tot het oordeel dat verweerder niet heeft gehandeld zoals verwacht mag worden van een redelijk bekwaam tandarts. Dit klachtonderdeel is niet gegrond.

f. Verweerder stelt dat de tandtechnicus een fout maakte door definitieve facings te vervaardigen zonder de door verweerder in de proefmodellen aangebrachte correcties te verwerken. De Geschilleninstantie is van oordeel dat het voor kan komen dat een toeleverancier een (productie)fout maakt. Alhoewel de opdrachtgever te allen tijde verantwoordelijk blijft ook voor het extern vervaardigde techniekwerk, kan het feit dat dit verweerder overkwam hem in principe niet worden aangerekend.

Echter, klaagster stelt en verweerder erkent dat de vervaardigde facings definitief werden gecementeerd zonder dat verweerder voorafgaand in de mond de kleur en pasvorm heeft beoordeeld en gecontroleerd. Dit is niet alleen ongebruikelijk maar ook onzorgvuldig. Voor wat betreft fasering en planning is verweerder zonder specifieke reden afgeweken van de beoogde planning voor dit behandeltraject. Bij dit soort uitgebreide en ingrijpende behandelingen is een goede planning van essentieel belang. Nu verweerder niet voldoende heeft kunnen motiveren met welke reden het behandelonderdeel, plaatsing van facings, waarmee tevens de beet werd veranderd, in tijd naar voren werd gehaald, kan de Geschilleninstantie de gevoelens van klaagster dat het hier een 'haastklus' betref begrijpen.

De Geschilleninstantie oordeelt dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht en acht dit klachtonderdeel gegrond.

g. Evenals klachtonderdeel e. kan de Geschilleninstantie op basis van de overgelegde documentatie de juistheid van klaagster's stelling dat de plaatsing van kronen en facings tot een instabiele beet en daarmee overbelasting heeft geleid, geen overtuigende bevestiging in het dossier aantreffen. Het had op de weg gelegen van klaagster om ten aanzien van dit klachtonderdeel meer aan te voeren ter onderbouwing van haar standpunt. Nu dit achterwege is gebleven wordt het klachtonderdeel verworpen.

De Geschilleninstantie is ter zake klachtonderdeel h. van mening dat de diagnostiek onvoldoende is geweest hetgeen verweerder(s) praktijk kan worden aangerekend nu bij het zoeken naar de oorzaak van de pijnklacht in de rechteronderkaak niet werd onderkend dat sprake was van sondeerbaar blootliggend bot linguaal in de regio 47, terwijl dit voor een redelijk bekwaam tandarts wel te zien moet zijn geweest. Dit klachtonderdeel wordt gegrond geacht.

Voor wat betreft de opmerking dat verweerder niet in de gelegenheid is gesteld om herstelbehandelingen op zich te nemen wijst de Geschilleninstantie erop dat deze stelling geen hout snijdt. Immers, het is verweerder zelf geweest die de behandelingsrelatie met klaagster voortijdig beëindigde waardoor hij zichzelf deze mogelijkheid heeft ontnomen.

Voor aanspraak op schadevergoeding is ten minste vereist dat de zorgaanbieder in enig opzicht toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de behandelingsovereenkomst. Zoals hiervoor

overwogen acht de Geschilleninstantie de klacht gedeeltelijk gegrond. Klaagster vordert vergoeding van schade bestaande uit herstelbehandelingen evenals immateriële schade, waarvoor ter onderbouwing het behandelplan en bijbehorende begrotingen van tandarts L zijn voorgelegd. De Geschilleninstantie meent dat niet alle op deze begrotingen genoemde behandelingen aantoonbaar door het handelen van verweerder noodzakelijk zijn geworden. Met inachtneming van de gronden van redelijkheid en billijkheid kent de Geschilleninstantie klaagster een schadevergoeding toe van € 15.000,- waarvan € 14.000,- ter dekking van materiële en € 1.000,- ter dekking van immateriële schade.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- De klacht voor wat betreft de klachtonderdelen f. en h. gegrond is en voor het overige ongegrond;
- dat verweerder aan klaagster een schadevergoeding zal betalen ten bedrage van € 15.000,- te vermeerderen met € 75,- door klaagster betaald griffiegeld.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 12 juli 2019